



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สถาบันทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ โทร. ๐๗๔ ๕๙๑๖๑๑-๘ ภายใน ๔๑๓, ๔๑๙

ที่ ศธ ๖๔.๑๙.๐๑(นผ)/๐๓๓๓

วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง แจ้งแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานการให้บริการในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา

เรียน บุคลากรสังกัดสถาบันทักษิณคดีศึกษา ทุกท่าน

ตามที่สถาบันทักษิณคดีศึกษาจัดการความรู้ (KM) ของสถาบันทักษิณคดีศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ตามแผนการจัดการความรู้หัวข้อ “การศึกษาพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา สถาบันทักษิณคดีศึกษา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ” และประชุมบุคลากรในวันพุธที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๕ พิจารณากำหนดแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานการให้บริการในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา แล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันทักษิณคดีศึกษา ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดให้มีแนวปฏิบัติที่ดีและมาตรฐานการให้บริการในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา ดังต่อไปนี้

ก. กลุ่มงานต้อนรับและให้บริการ

๑. งานติดต่อประสานงาน

๑.๑ แต่งกายชุดสุภาพในวันปฏิบัติงานและแต่งกายตามแบบฟอร์มที่สถาบันทักษิณคดีศึกษา กำหนดที่เป็นเอกลักษณ์และรูปแบบเดียวกันประจำทุกวันศุกร์

๑.๒ ติดป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

๑.๓ ปฏิบัติตามมาตรฐานการใช้โทรศัพท์ในการประสานงาน และขั้นตอนการประสานงาน การให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา

๑.๔ แจ้งข้อมูลของหน่วยงานที่เผยแพร่ผ่านทางระบบเครือข่าย Internet ให้ผู้ติดต่อทราบ รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อความเข้าใจเบื้องต้นและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. งานบริการและรักษาความปลอดภัย

๒.๑ แต่งกายตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดอย่างเคร่งครัดตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน และให้ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าชมและอยู่ประจำพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๒.๒ ติดตั้งป้ายจุดตรวจเข้า-ออก ณ จุดจำหน่ายบัตร ก่อนเข้าชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา

๒.๓ ตรวจสอบยานพาหนะที่เข้าออกภายในสถาบันทักษิณคดีศึกษาทุกกรณี และแลกบัตรผ่านเข้า-ออกกับบุคคลภายนอกที่ติดต่อราชการภายในสถาบันทักษิณคดีศึกษา ๒ กรณี คือ

- กรณีเข้าชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา ให้แลกบัตรก่อนแล้วจึงจำหน่ายบัตรเข้าชม

- กรณีติดต่อราชการ ให้แลกบัตรก่อนเข้าติดต่อราชการ

๒.๔ การเข้าชมกรณีประสานกับบุคลากรภายในไว้เฉพาะราย ให้บุคลากรแจ้งยืนยันข้อมูลล่วงหน้ากับงานรักษาความปลอดภัย

๒.๕ การเข้าชมกรณีประสานกับผู้บริหาร ให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานแจ้งข้อมูลล่วงหน้ากับงานรักษาความปลอดภัยเพื่อความสะดวกในการเข้าชม

๒.๖ การเข้าชมกรณีพักในที่พักภายในสถาบันทักษิณคดีศึกษา ให้แจ้งข้อมูลผู้เข้าพักอย่างชัดเจนกับงานรักษาความปลอดภัย

๒.๗ การขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ออกนอกพื้นที่ให้มีเอกสารอนุมัติหรือลายมือชื่อของผู้อนุญาตการขนย้าย

๒.๘ ควรใช้แม่ข่ายวิทยุสื่อสารเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒.๙ ติดตั้งป้ายการจราจรในสถานที่จอดรถเพื่อความชัดเจนและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข. กลุ่มงานบริการสถานที่และภูมิทัศน์

๑. แต่งกายตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดอย่างเคร่งครัดตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

๒. ให้พนักงานรักษาความสะอาดในพื้นที่รับผิดชอบประจำวันอย่างเข้มงวด กรณีพื้นที่ใดมีความจำเป็นที่พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้หัวหน้าผู้รับผิดชอบจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานแทนทุกครั้ง

๓. ให้พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำในช่วงเช้าและก่อนเวลาเลิกงาน

๔. พนักงานรักษาความสะอาดต้องตรงต่อเวลา ใช้เวลาการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และปฏิบัติงานคู่กัน เพื่อเป็นการตรวจสอบและแก้ไขซึ่งกันและกันเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน

๕. การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณสนามให้อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานทำความสะอาดของบริษัท และให้ลูกจ้างของมหาวิทยาลัยรับผิดชอบพื้นที่บริเวณพิพิธภัณฑ์ โดยปฏิบัติงานและรับผิดชอบร่วมกันในพื้นที่ของสถาบันทักษิณคดีศึกษา

๖. ในพื้นที่ห้องพักและห้องประชุม ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการให้บริการและการต้อนรับ โดยปรับปรุงแก้ไข ดูแลความเรียบร้อย รวมทั้งศึกษาหาข้อมูลข่าวสารภายในและนอกสถานที่

ค. กลุ่มงานนำชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา

๑. แต่งกายชุดสุภาพในวันปฏิบัติงานและตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรม

๒. แต่งกายตามแบบฟอร์มที่สถาบันทักษิณคดีศึกษากำหนดที่เป็นเอกลักษณ์และรูปแบบเดียวกันประจำวันศุกร์

๓. ติดป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

๔. ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา ดังนี้

๔.๑ จำแนกคณะที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์ โดยแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑)นักเรียน ๒)นิสิตนักศึกษา

๓) บุคคลทั่วไป

๔.๒ ศึกษาวัตถุประสงค์ของคณะที่มาเข้าชมพิพิธภัณฑ์

๔.๓ การบรรยายสรุปโดยสื่อแนะนำพิพิธภัณฑ์ภายในห้องบรรยายสรุป แบ่งเป็น แบบยาวระยะเวลาประมาณ ๑๒ นาที และแบบสั้น ระยะเวลาประมาณ ๖ นาที

๔.๔ วิทยากรนำชมกล่าวประวัติสถาบันทักษิณคดีศึกษาโดยย่อ

๔.๕ วิทยากรกล่าวถึงการจัดโครงสร้างและแนะนำการแบ่งส่วนงานภายในองค์กร

๔.๖ เริ่มการนำชมโดยกล่าวเป็นภาพรวมก่อนหลังจากนั้นจึงอธิบายนำชมให้ความรู้ในห้อง

ต่าง ๆ

๕. แนวปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ บุคลากรสถาบันทักษิณคดีศึกษาทุกท่านสามารถนำชมได้ตามโอกาส นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ภัณฑนิเทศ

๕.๒ บุคลากรสถาบันทักษิณคดีศึกษาทุกท่านควรให้คำแนะนำเบื้องต้น หรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์คีชนวิทยา ด้วยความเต็มใจ และจิตบริการ

๕.๓ บุคลากรสถาบันทักษิณคดีศึกษาทุกท่านพร้อมที่จะร่วมงานพัฒนาพิพิธภัณฑ์โดยเฉพาะในวันอังคาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป



(นายพิทยา บุขรรัตน์)

ผู้อำนวยการสถาบันทักษิณคดีศึกษา

เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ
เรื่อง มาตรฐานการใช้โทรศัพท์ในการประสานงาน
สถาบันทักษิณคดีศึกษา

.....

การบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานและมีแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ แนวทางหนึ่งคือ การกำหนดมาตรฐานการใช้โทรศัพท์ในการประสานงานซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญซึ่งเอื้อประโยชน์ให้การดำเนินงานและการประสานงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดมาตรฐานการใช้โทรศัพท์ในการประสานงาน ดังต่อไปนี้

ก. บทบาทสำคัญ

ผู้ประสานงานทางโทรศัพท์ทุกคนมีบทบาทสำคัญในการรับโทรศัพท์ จึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการรับโทรศัพท์ทุกครั้งต้องทำหน้าที่เป็น

๑. ผู้สื่อสารหรือติดต่อ
๒. ผู้ให้คำแนะนำ
๓. ผู้แก้ปัญหา
๔. ผู้ให้ความรู้
๕. ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์
๖. ผู้สร้างภาพลักษณ์และคุณค่า

ข. ประเภทการรับโทรศัพท์

๑. การรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับสายเอง
๒. การรับโทรศัพท์แล้วโอนสายให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ทราบความต้องการของผู้ติดต่อแล้วหากไม่สามารถดำเนินการเองได้จึงโอนสายให้ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องโดยตรง
๓. การรับโทรศัพท์แทนผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นโทรศัพท์เพื่อขอข้อมูลหรือสอบถามประเด็นต่าง ๆ โดยผู้รับสายอาจจะเป็นผู้ตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแทน

ค. วิธีการและขั้นตอนการรับโทรศัพท์

๑. การเตรียมพร้อม โดยเตรียมกระดาษและดินสอเพื่อพร้อมที่จะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
๒. การตอบรับ โดยให้ตอบรับโดยทันทีหรือเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้
๓. การแสดงตัว
 - ๓.๑ การแสดงตัวในการตอบรับช่วยให้การสนทนาในการรับโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และประหยัดเวลา
 - ๓.๒ การตอบรับ ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน กระชับ สมบูรณ์ เข้าใจง่าย และน้ำเสียงปกติ

๔. การตั้งใจฟัง

- ๔.๑ ฟังอย่างระมัดระวัง ตั้งใจและสนใจ ไม่ควรรับประทานอาหารระหว่างการรับโทรศัพท์
- ๔.๒ จดรายละเอียด พร้อมทั้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ
- ๔.๓ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและแม่นยำ

๕. การตัดสินใจ การรับโทรศัพท์ต้องตัดสินใจทำอย่างไรบ้าง ดังต่อไปนี้

๕.๑ ดำเนินการเอง มีวิธีการดังนี้

- (๑) รับรู้ความคิดเห็นของผู้โทรติดต่อ
- (๒) จดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน
- (๓) ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน
- (๔) ให้ความช่วยเหลือเท่าที่สามารถทำได้
- (๕) สื่อสารให้เข้าใจ

๕.๒ โอนสายให้ผู้อื่น มีวิธีการดังนี้

- (๑) แจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่ากำลังดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล
- (๒) สืบค้นข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้
- (๓) โอนสายไปให้อย่างถูกต้อง
- (๔) เมื่อโอนสายได้แล้วให้แจ้งชื่อผู้โทรติดต่อพร้อมรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจน

๕.๓ รับข้อความให้ผู้อื่น

- (๑) เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ
- (๒) จดบันทึกข้อความโดยมีรายละเอียดอย่างชัดเจนดังนี้
 - ชื่อผู้โทรติดต่อ ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่อยู่ (ถ้ามี)
 - หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน (ถ้ามี)
 - จุดประสงค์ หรือข้อมูลที่ต้องการติดต่อ
 - ผู้โทรติดต่อประสงค์ให้โทรศัพท์กลับหรือไม่
 - วัน เวลาในขณะที่รับโทรศัพท์
- (๓) ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนข้อความเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- (๔) ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้รับข้อความทันทีเมื่อมีโอกาส

๖. จบการสนทนา

- ๖.๑ กล่าวคำสวัสดิ์อย่างสุภาพ
- ๖.๒ กล่าวชื่อผู้โทรติดต่อ
- ๖.๓ รอให้ผู้เรียกวางหูก่อน
- ๖.๔ วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างถูกต้องและแผ่วเบา

ง. รูปแบบและมาตรฐานการรับโทรศัพท์ของสถาบันทักษิณคดีศึกษา

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อมีเสียงโทรศัพท์เรียก หากมีเหตุจำเป็นควรรับโทรศัพท์เมื่อมีเสียงเรียกดังไม่เกิน ๓ ครั้ง

๒. กล่าวคำทักทาย

๒.๑ กรณีสายจากภายนอก มีรูปแบบคือ

สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันทักษิณคดีศึกษา ตามด้วยชื่อผู้รับสาย..... รับสายค่ะ/ครับ

๒.๒ กรณีสายจากภายใน มีรูปแบบคือ

สวัสดีค่ะ/ครับ ภารกิจด้าน..... ตามด้วยชื่อผู้รับสาย..... รับสายค่ะ/ครับ

๓. ดำเนินการ ๓ กรณี

กรณีที่ ๑ ผู้รับสายดำเนินการเอง

กรณีที่ ๒ โอนสายให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีรูปแบบคือ

กรุณาถือสายรอสักครู่ กำลังโอนสายให้.....ค่ะ/ครับ

กรณีที่ ๓ รับข้อความแทนผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ให้บันทึกรายละเอียดดังนี้

(๑) ชื่อผู้โทรติดต่อ ตำแหน่ง ชื่อหน่วยงาน ที่อยู่ (ถ้ามี)

(๒) หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน (ถ้ามี)

(๓) จุดประสงค์ หรือข้อมูลที่ต้องการติดต่อ

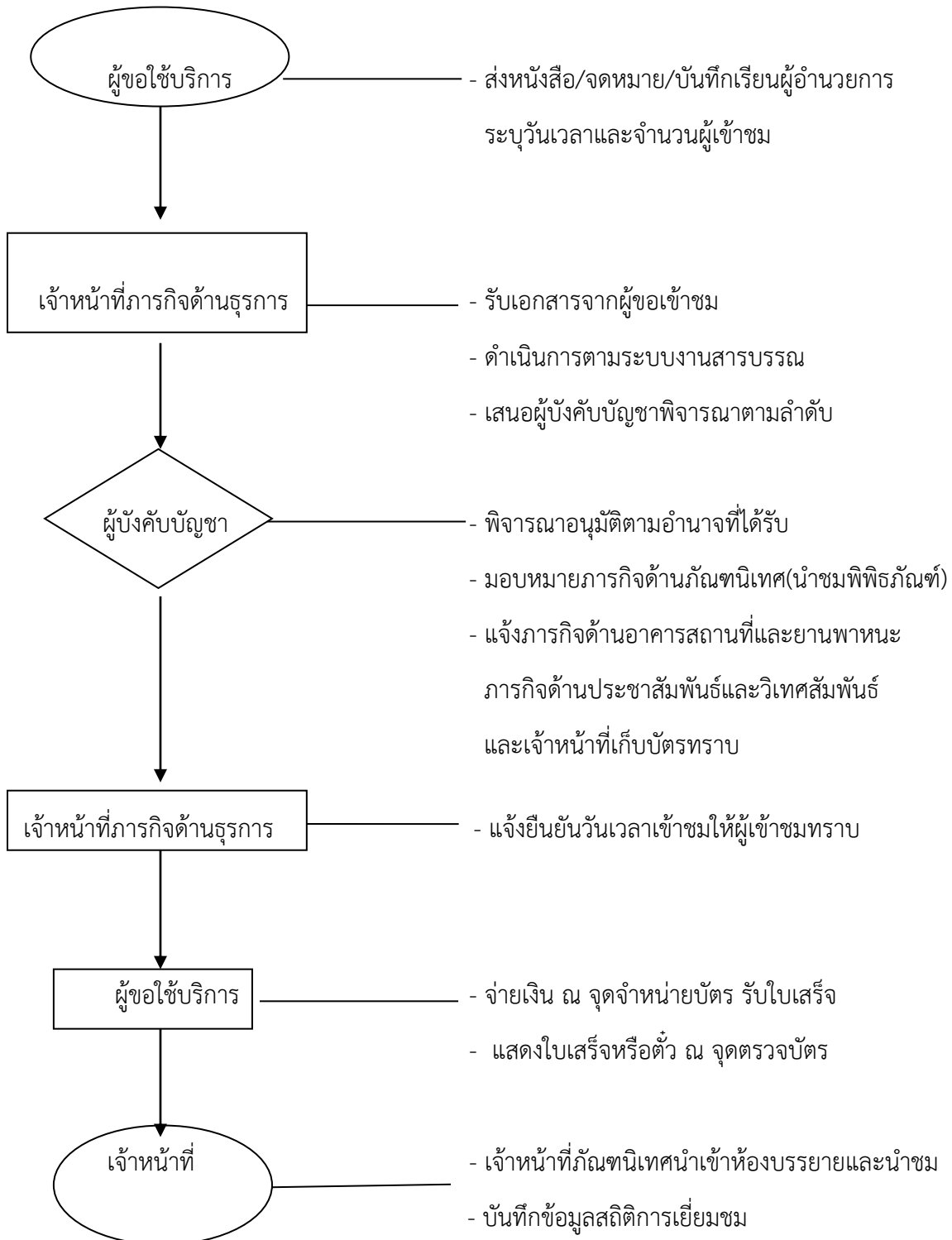
(๔) ผู้โทรติดต่อประสงค์ให้โทรศัพท์กลับหรือไม่

(๕) วัน เวลาในขณะรับโทรศัพท์

๔. จบการสนทนา ในการประสานงานทางโทรศัพท์ให้กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ”

เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ
เรื่อง ขั้นตอนการประสานงาน
การให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา
สถาบันทักษิณคดีศึกษา

(ประเภททั่วไปกรณีติดต่อเข้าชมล่วงหน้า)



เอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความ
เรื่อง ขั้นตอนการประสานงาน
การให้บริการนำชมพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา สถาบันทักษิณคดีศึกษา

(ประเภทขออนุญาตการยกเว้นค่าธรรมเนียมเข้าชม)

